



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH,
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

AULA NAFI

NIM. 2011-11-223

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH,
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2015

Mengetahui,
Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM
NIDN. 0622085501

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0610702010101021

RATIH HESTI UTAMI.P, SE, MM
NIDN.0624018301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*Jadilah kamu yang mengajar atau belajar atau pendengar (mendengar orang mengaji)
atau pencita (mencintai Ilmu) dan janganlah engkau jadi orang kelima
(artinya tidak mengajar, tidak belajar, tidak suka mendengar pengajian
dan tidak mencintai Ilmu), maka kamu akan hancur”*

(H.R. Baihaqi)

*Jika engkau menghendaki datangnya pemberian Allah kepadamu,
maka bersungguh-sungguhlah dalam membuktikan kefakiran dan kesusahanmu.*

(Al – Hakim)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini dikhususkan pada :

1. *Ayah Ibu*
2. *Teman-teman*
3. *Almamater UMK,*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS)** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Chanafi Ibrahim, MM selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Ratih Hesti Utami, P, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa.

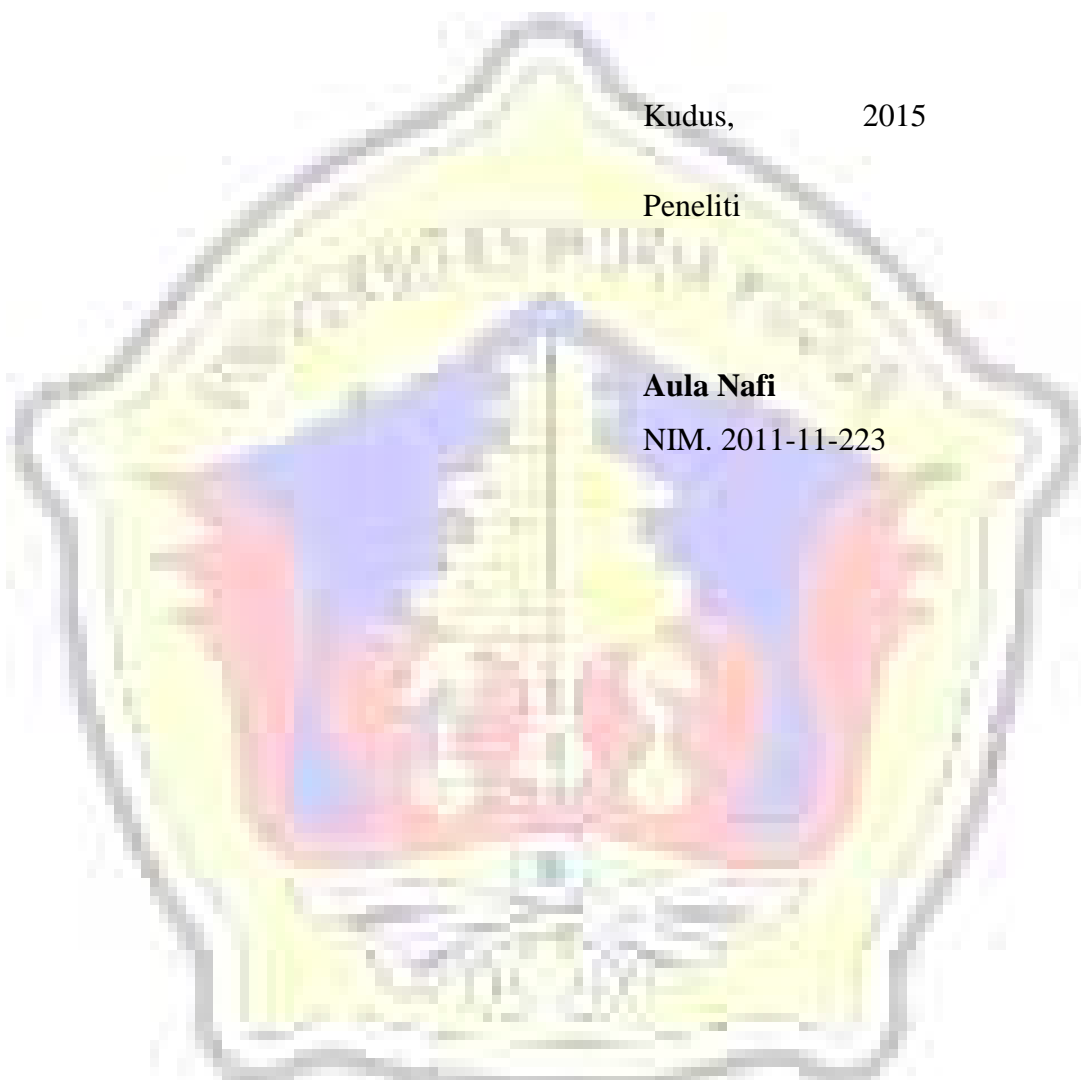
Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kudus, 2015

Peneliti

Aula Nafi

NIM. 2011-11-223



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH,
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS BPR MRANGGEN MITRA PERSADA KUDUS)**

Oleh :

AULA NAFI

NIM. 2011-11-223

Pembimbing I : Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM
Ratih Hesti Utami, P, SE, MM

Permasalahan yang menyebabkan loyalitas nasabah menurun antara lain komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, hal ini dapat menurunkan kepuasan nasabah bank dan berakibat pula menurunkan komitmen nasabah yang akan berdampak pula pada menurunnya loyalitas nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini yang termasuk variabel independen kualitas layanan, kepuasan nasabah, komitmen, dan variabel dependen (Variabel terikat) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. 416 nasabah, sedangkan sampel yang diambil adalah sebanyak 81 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, tabulasi, analisis regresi, pengujian hipotesis, analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan komitmen terhadap loyalitas nasabah, maka dapat diambil kesimpulan secara parsial ada pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara serempak variabel kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan komitmen dalam berpengaruh nyata (*high significant*) terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Mranggen Mitra Persada Kudus.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah dan komitmen, loyalitas nasabah.

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND
COMMITMENT TO CUSTOMER LOYALTY**
(Case Study Partners BPR Mranggen Mitra Persada Kudus)

By:

AULA NAFI

NIM. 2011-11-223

Advisor I : Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM
II : Ratih Hesti Utami, P, SE, MM

The problems that lead to decreased customer loyalty, among others, communication between bank employees and customers experiencing difficulties or complaints in conducting banking transactions, it can reduce a bank customer satisfaction and consequently also reduce customer commitment that will impact the declining loyalty of its customers. This study aimed to examine the effect of service quality, customer satisfaction, commitment influence on customer loyalty.

This study included independent variables of service quality, customer satisfaction, commitment, and the dependent variable (dependent variable) in this study is customer loyalty. 416 customers, whereas samples taken are as many as 81 respondents. Gathering data using questionnaires. Data processing includes editing, coding, scoring, tabulation, regression analysis, hypothesis testing, analysis of the coefficient of determination (Adjusted R Square).

Based on the analysis of data on the effect of service quality, customer satisfaction, and commitment to customer loyalty, it can be concluded there is a partial positive influence of service quality on customer loyalty. Customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty. Commitment significant positive effect on customer loyalty. Simultaneously variable service quality, customer satisfaction, and commitment in significant (high significant) on customer loyalty BPR. Mranggen Mitra Persada Kudus.

Keywords: service quality, customer satisfaction and commitment, customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas Layanan	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan	8
2.1.3. Indikator Kualitas Layanan	9
2.2. Kepuasan Nasabah	10
2.2.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	10

	Halaman
2.2.2. Indikator Kepuasan Nasabah	12
2.3. Komitmen	12
2.3.1. Pengertian Komitmen	12
2.3.2. Indikator Komitmen	14
2.4. Loyalitas Nasabah	15
2.4.1. Pengertian Loyalitas Nasabah	15
2.4.2. Indikator Loyalitas Nasabah	18
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	21
2.7. Hipotesis Penelitian	21
BAB. III. METODE PENELITIAN	23
3.1. Variabel Penelitian	23
3.2.1. Macam Variabel	23
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	24
3.3. Jenis dan Sumber Data	27
3.4. Populasi dan Sampel	27
3.5. Pengumpulan Data	28
3.6. Pengolahan Data	28
3.6.1. <i>Editing</i>	28
3.6.2. <i>Coding</i>	29
3.6.3. <i>Scoring</i>	35
3.6.4. <i>Tabulasi</i>	29
3.7. Uji Instrumen	29
3.7.1. Uji Validitas	29

	Halaman
3.7.2. Uji Reliabilitas	32
3.8. Analisis Data	34
3.8.1. Analisis Kualitatif	34
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	34
3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.8.2.2. Uji Parsial (Uji t)	35
3.8.2.3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	36
3.8.2.4. Koefisien Determinasi	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.1.1. Profil PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus	38
4.1.2. Visi dan Misi PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus.....	38
4.1.3. Organisasi PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus ..	39
4.1.4. Jenis Produk PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus	43
4.1.5. Pelayanan PT. BPR Mranggen Mitra Persada Kudus...	45
4.2. Penyajian Data	46
4.2.1. Identitas Responden	46
4.2.2. Analisis Deskripsi Variabel.....	48
4.3. Analisis Data	53
4.3.1. Analisis Regresi Berganda	53
4.3.2. Uji Hipotesis	55
4.3.2.1. Uji Parsial (<i>t test</i>)	55

4.3.2.2. Uji F (F test)	57
4.3.3. Koefisien Determinasi	58
4.4. Pembahasan	59
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	59
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	60
4.4.3. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Layanan ...	39
3.2. Hasil uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah...	31
3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen	31
3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	32
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas	33
4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	48
4.5. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	49
4.6. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	51
4.7. Penjelasan Responden terhadap Variabel Komitmen	52
4.8. Penjelasan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	53
4.9. Hasil Uji Parsial (<i>t test</i>)	56
4.10. Hasil Uji Berganda (<i>F test</i>)	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	21

